



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión logística y control de inventarios en la empresa Estudia & Aprende  
S.A.C., Tarapoto – 2021

#### **TESIS PARA OBTENER ELGRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Administración de Negocios - MBA**

##### **AUTOR:**

Terrones Herrera Alex Yuri (ORCID: 0000-0002-7772-4336)

##### **ASESOR:**

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000-0003-0035-7088)

##### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Alex

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la fuerza para seguir cada día y no detenerme ante los contratiempos, a mi padre por todo su apoyo recibido durante el desarrollo de mi tesis, por su cariño todas las noches de cansancio.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y Operacionalización .....	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo .....	22
3.4. Técnica e instrumento de datos, validez y confiabilidad .....	23
3.5. Procedimientos.....	25
Métodos de datos.....	25
3.6. Aspectos éticos .....	26
IV. RESULTADOS .....	27
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS .....	47

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Nivel de gestión logística en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto-2021.....	25
<b>Tabla 2.</b>	Nivel de control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto- 2021.....	26
<b>Tabla 3.</b>	Prueba de normalidad .....	27
<b>Tabla 4.</b>	Relación entre el almacén y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto- 2021.....	28
<b>Tabla 5.</b>	Relación entre el aprovisionamiento y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto- 2021.....	29
<b>Tabla 6.</b>	Relación entre el procesamiento del pedido y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto- 2021. ....	30
<b>Tabla 7.</b>	Relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto-2021.....	31

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b>	Dispersión entre gestión logística y control de inventarios.....	31
------------------	--	----

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021. El tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental. La población y muestra fue conformada por 21 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados mencionan que el nivel de gestión logística en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto, 2021, el nivel es regular en 48 %. Asimismo, el nivel de control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto -2021, el nivel es regular en 38 %. Concluyendo que existe entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021, de acuerdo al coeficiente de Pearson fue 0.984 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ).

Palabras clave: Gestión, inventarios, colaboradores.

## **Abstract**

The present research work aims to determine the relationship between logistics management and inventory control in the company Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto, 2021. The type of research was applied, non-experimental design. The population and sample consisted of 21 collaborators. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results mention that the level of logistics management in the company Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto, 2021, the level in 48 % regular. Likewise, the level of inventory control in the company Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto, 2021, the level is regular in 38 %. Concluding that there is between logistics management and inventory control in the company Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto, 2021, according to the Pearson coefficient it was 0.984 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ).

Keywords: Management, inventories, collaborators.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En nuestro país la importancia de las cuestiones logísticas es clara y ampliamente aceptada tanto por los entes gubernamentales como por las estructuras privadas. En particular, los costos e ineficiencias de la logística harán que el Perú sea más competitivo en el mercado internacional, pasará a formar parte de la cadena de suministro global y pasará a ser miembro de la OCDE, maximizando así los beneficios del libre comercio ya firmado recientemente. Este es un obstáculo muy importante para las aspiraciones peruanas. Un acuerdo para promover el comercio internacional. El sistema logístico de Perú está cada vez más vinculado a la trayectoria de crecimiento económico del país. Los costos de entrega tienen diferentes definiciones, pero en este informe el término costo de entrega se refiere a todos los costos necesarios para mover un producto desde su región de origen o lugar de origen hasta estar listo para exportación.

En el Perú Según Acha (2015), los costos de logística en Perú son los más altos de América Latina. El déficit en el sector logístico de una empresa es la insatisfacción del cliente, y una empresa de estas características se encarga de planificar, organizar, controlar y entregar bienes o servicios. Las empresas textiles de Bustamante tienen muchas fallas en la gestión de los almacenes debido a la falta de seguimiento al departamento logístico, falta de materias primas, lo que hace que el área de producción se retrase por mucho tiempo. El tiempo necesario para preparar el pedido en la fecha solicitada por el cliente. Bustamante tiene la desventaja de que no es fácil entregar la mercancía solicitada, lo que dificulta la producción y las ventas, lo que también afecta el clima laboral del personal de oficina. Los empleados impactan el rendimiento financiero de una empresa al reducir las ventas.

La empresa Educa & Aprende S.A.C., presenta deficiencias en cuanto a la gestión logística encargada de la distribución de bienes, en cuanto a inventarios para realizar la solicitud de un bien, mueble o inmueble, demora ya que el procedimiento para la solicitud de dicho servicio implica una serie de tramitación, y demoras en cada proceso y el almacenamiento de dichos bienes implica mayor uso de los espacios, la poca previsión de sus recursos,

con demora en la entrega de pedidos de los proveedores a la institución, ya que estos demoran a veces hasta una semana después de la nota de pedidos que hacen al proveedor, la falta de un adecuado inventario, lo cual conlleva a tener espacios reducidos y poco accesibles, así mismo los controles de los bienes del almacén de hacen por etapas ya que no todos ingresan al mismo tiempo.

A razón de la problemática descrita se han formulado los siguientes problemas: **problema general:** ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021? Y como **problemas específicos:** ¿Cuál es el nivel de gestión logística en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021? ¿Cuál es el nivel de control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021? ¿Cuál es la relación entre el almacén y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021? ¿Cuál es la relación entre el aprovisionamiento y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021? ¿Cuál es la relación entre el procesamiento del pedido y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021?

El estudio se justifica en primer lugar **por conveniencia;** dado que se brindará una herramienta que permitirá ser más efectivos en el proceso decisorio, donde se tenga mejorías en cuanto a la gestión logística y el control de inventarios. **Relevancia social;** el estudio servirá como base para otras investigaciones que alberguen una o las dos variables, asimismo se convertirá en una herramienta útil para empresas que tenga similar realidad problemática. **Valor teórico;** se utilizó conceptos y teorías de autores reconocidos en los temas propuestos, así mismo se recurrió a fuentes de investigación actuales y se realizó un aporte significativo al sector científico.

**Implicancia práctica;** se definió como objetivo tener un control adecuado sobre la gestión logística, considerando la gestión de inventarios para saber exactamente cuánto se almacena y contribuir a incrementar la liquidez de los procesos. También divulgamos planes y actividades de abastecimiento basados en la ubicación y entregamos productos en los espacios apropiados

para evitar costos de almacenamiento. **Utilidad metodológica:** Se utiliza un modelo de correlación descriptivo cuantitativo para encontrar la medida en que existen relación entre los conceptos plasmados en el estudio.

Considerando lo expuesto, se ha visto conveniente definir como **objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021. Y como **objetivos específicos:** Identificar el nivel de gestión logística en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021. Identificar el nivel de control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021. Analizar la relación entre el almacén y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021. Analizar la relación entre el aprovisionamiento y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021. Analizar la relación entre el procesamiento del pedido y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021.

Como **hipótesis general:** **H<sub>i</sub>:** Existe relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021. **H<sub>o</sub>:** No existe relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021. **Como hipótesis específicas:** **H1:** El nivel de gestión logística en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021, es bueno. **H2:** El nivel de control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021. **H3:** Existe relación entre el almacén y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021. **H4:** Existe relación entre el aprovisionamiento y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021. **H5:** Existe relación entre el procesamiento del pedido y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo que respecta a los trabajos anteriores se ha considerado los tres niveles jerárquicos iniciando por el nivel internacional, Calzado, D. (2020). *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos*. (Artículo científico). Revista Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba. De tipo básico, de diseño no experimental, población y muestra fue recopilación de información, técnica de análisis documental y el instrumento fue la guía de análisis documental. Concluyendo que: La propuesta y validación de los procesos de gestión logística de almacenes para los almacenes mayoristas del 10C permitió desarrollar actividades que permitan incrementar el nivel de atención al comprador y al mismo tiempo ser más acertados en la toma de decisiones. Se ha demostrado que los diagnósticos de actividad de almacenamiento son selectivos, no se posee un sistema de control, nivel elevado de insatisfacción de parte del cliente y desaprovechamiento de la tecnología existente. El soporte técnico necesita de enfoques modernos de administración que permitan planificar y organizar los almacenes en función del volumen de productos y controlarlos en función de los posibles impactos en las condiciones de almacenamiento y equilibrio.

Juca, C; Narváez, C.; Erazo, J y Luna, K. (2019). *Modelo de gestión y control de inventarios para la determinación de los niveles óptimos en la cadena de suministros de la empresa Modesto Casajoana Cía. Ltda.* (Artículo científico). Digital Publisher, Quito, Ecuador. El tipo fue básico, de diseño no experimental, como población y muestra 22 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: La empresa cuenta con un modelo de gestión que sirve como guía para alcanzar los objetivos propuestos; así mismo cuenta con sistema de gestión de inventarios, mismas que se convierte en un instrumento importante para optimizar los procesos internos, la cadena de suministros y el almacenamiento de los productos de las personas. Los resultados de este estudio brindan una herramienta para optimizar recursos, esfuerzo, costos y tiempo, y servirán como punto de referencia para futuros estudios que contenga la variable de gestión de inventarios y de negocios con fines

lucrativos, ya que la cadena de suministros es una parte importante en una empresa que realiza actividades de producción y distribución, ya que con ella se planifican, llevan a cabo actividades, se determinan medios para llevar a cabo los procesos de ventas, estos inician con la compra de materiales o materia prima, para luego pasar a la fase de producción, luego la transformación, para finalmente ser transportado y entregado al usuario final; quien debe sentirse satisfecho al obtener un producto en las mejores condiciones y de calidad.

Figuerola, M. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alientos El Sabor Cía, Ltda.* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. El tipo fue descriptivo, de diseño no experimental, con una población y muestra de documentación, la técnica fue la guía de documentación y el instrumento fue el análisis documental. Concluyendo que: Los principales motivos son la tasa de inconformidad del 87,14%, la falta de entregas puntuales del 87,5% y la atención de envíos con entregas incompletas a nivel neutral que no son ni a favor ni en contra con un 54.59% y el desacuerdo general fue del 38,32% lo que se considera un alto porcentaje y el producto se encuentra en mal estado, esto significa que se puede abusar del producto debido a un envío y manipulación inadecuados del producto o la carga.

A nivel nacional, Ramírez, G y Rivera, J. (2018). *Gestión logística y productividad laboral en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, año 2018.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú. El tipo fue no experimental, con población de 330 y muestra 178 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyendo que: En lo que respecta a la gestión logística del municipio en cuestión, el 50% de los empleados encuestados lo consideró inadecuado, ya que las herramientas no eran las precisas y el sistema rara vez se usaba para verificar el inventario, esta situación es deficiente porque no permite tener claro conocimiento de la relación de activos y recursos que posee la municipalidad; no existe participación conjunta con los

colaboradores de las demás áreas para realizar un trabajo articulado. Asimismo, el sistema de distribución con que se cuenta resultó ser un proceso de almacenamiento dificultoso debido a la ambigüedad de canales para la distribución de materiales a las diferentes áreas del municipio, esta situación demuestra que hace falta la implementación de directivas que ayuden a mejorar la gestión logística del municipio y los resultados se aprecian en el nivel de satisfacción del cliente.

Gutiérrez, M. (2020). *Tecnología RFID en el proceso de control de inventarios del almacén de una empresa de reparación de componentes mineros, Lima, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El tipo fue aplicado, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 45 registros del almacén, la técnica fue la observación y el instrumento fue la ficha de información del almacén. Concluyó que: Mediante análisis estadístico se observó que la utilización de la tecnología RFID permite mejorar el proceso de gestión de inventarios, dado a que la técnica empleada es sencilla de usar, es precisa y permite saber con exactitud la cantidad de movimientos que han ocurrido en el departamento de almacén. Por otro lado, se destaca que la diferencia entre el resultado antes y después de la prueba es de 7,23%, esto significa que el sistema de radiofrecuencia beneficia al almacén.

Alfaro, H. (2018). *Gestión logística y área de adquisición en la red de salud San Juan de Miraflores- Villa María del Triunfo*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El tipo fue aplicado, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 60 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: Existe una relación significativa entre la gestión logística y las áreas de aprovisionamiento de la red de salud de San Juan de Miraflores, con un coeficiente de correlación de 0,645, así mismo la gestión logística fue buena, esto debido a que existe una buena coordinación del área de adquisiciones por parte del personal encargado con los colaboradores, existe un lugar amplio y adecuado para el almacenamiento de los medicamentos dentro de la institución y se cuenta con un sistema integrado que permite verificar la

necesidad o disponibilidad de medicamentos; esto repercute positivamente en el área de aprovisionamiento de la red de salud; ya que con estas acciones se mejoran los niveles de servicio al usuario y se obtendrán mejores resultados para la entidad.

A nivel local, Arias, S. (2019). *Influencia del diseño de Layout de almacenes en la gestión logística de las empresas constructoras en la Banda de Shilcayo, San Martín, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo fue aplicado, de diseño no experimental, la población y muestra fue todas las empresas del rubro constructor de la Banda de Shilcayo, la técnica fue la guía de observación y el instrumento fue la ficha de observación. Concluyó que: El resultado del diseño de la distribución del almacén en la gestión logística, que se refiere al uso compartido, tuvo un gran impacto en las constructoras de la Banda de Shilcayo, San Martín en 2018. De hecho, el T calculado (2,190) fue al menor T aleatorio (1.706), por tanto, se alude que está en la zona de rechazo y se tiende a rechazar la H<sub>0</sub>. Asimismo, los resultados descriptivos confirman que existen diferencias significativas en la gestión logística con el diseño layout del almacén. Antes de la implementación, la mayoría de los 35 puntos posteriores a la implementación eran 1,29% "coherentes", menos del 50,00% de diseño.

Arévalo, E. (2021). *Gestión de almacén y control de inventarios de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 67 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: Existe vinculación positiva entre gestión de almacén y control de inventario de la Dirección de Agricultura de San Martín sustentado en un Coeficiente de Pearson de 0.6449; el autor señala además que el control de inventarios es un instrumento imprescindible pues permite que todas las entidades pueden tener un conocimiento conciso y exacto sobre la cantidad de bienes terminados en el almacén, a su vez, permite conservar un balance significativo de existencia, de modo que se puede suplir los requerimientos del cliente y este no tenga la necesidad de buscar nuevos proveedores.

Ordoñez, K. (2021). *Gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto- 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. El tipo de investigación fue básico, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 50 marcas, la técnica fue el análisis documental, el instrumento fue las guías de análisis documental. Concluyó que: En el contexto de COVID 19 de la zapatería Kiara Lizeth en Tarapoto, se puede apreciar que entre las dos variables de estudio existe un nivel de relación significativa, pues la significancia bilateral fue 0.000, siendo menor a 0.01, por tal motivo se afirma que existe una relación de tipo significativa (+), además el Rho Spearman fue 0.526. El nivel de gestión logística en el contexto de COVID 19 en la zapatería Kiara Lizeth ha disminuido en un 2%. Esto significa que, a la luz de la pandemia, las empresas exhiben un porcentaje significativo de mala gestión en las compras que ha afectado a toda su cadena de suministro y sus resultados.

- En lo que respecta las teorías vinculadas al tema, en primer lugar, se define a la variable **gestión logística**, según Gómez (2014) es un conjunto de integraciones para lograr resultados eficientes con los clientes, brindar un servicio superior, reducir costos, obtener precios favorables y hacer de su negocio un experto en su campo. Para Arias (2013) la gestión logística se fundamenta en la teoría sobre los stock críticos o caros, dicho estudio determina la cantidad de compra de un bien, el día que se realiza el pedido y la continuidad de veces que se efectúa la compra. Asimismo, los ciclos de demanda y el tiempo de entrega a los proveedores están resueltos por índices de probabilidad, con el fin de poder abastecer con satisfacción al cliente final. Asimismo, Torres & Briñez (2017) expresan a la gestión logística como un conjunto de actividades que toda empresa o institución realiza para organizar de forma efectiva y optima el almacenaje de materia primas, productos en la fase de terminación y bienes terminados. Estas actividades van desde la primera etapa que es la búsqueda de proveedores para el abastecimiento de insumos, luego el proceso de producción, control de inventario y finalmente la distribución de las mercancías; todo esto para



garantizar el aprovisionamiento pertinente, suplir las necesidades de los compradores y seguir operando en el mercado.

Además, Maraví, Matuk & Chong (2019), define a la gestión logística como parte del suministro que organiza, diseña y controla el funcionamiento de los procesos con efectividad, también supervisa el flujo y almacén de bienes, servicios y datos que conecta el inicio y el lugar de consumo con el propósito de brindar un mejor servicio al cliente. Seguidamente Rojas, Guisao y Cano (2011), coinciden que el concepto de logística gira en torno a la disponibilidad, y el éxito de un negocio está ligado a la frase “llevar el producto adecuado al mercado en el lugar adecuado, en el momento adecuado”. Según Mora (2010), un tablero de la cadena de suministro es una organización sistemática con información de abastecedores, puntos de distribución y sitios de ventas. De igual modo considera, los materiales, recursos, materias primas, inventario de productos en la fase de transformación y bienes listos para el traslado que convergen dentro del establecimiento. Esta información está encaminada a posibilitar el logro de la gestión y la competitividad de la firma, con esto se logra que los directivos a cargo de la cadena de suministro planifiquen, implementen y controlen la gestión logística para almacenar los bienes, servicios e información relacionada entre ellos, estas acciones se definen para cubrir las necesidades y requerimientos del cliente.

Para el autor López (2012), la gestión logística es el conjunto de procesos que abarca desde la compra de materiales hasta hacerlo llegar a su destino con el propósito de hacerlo entregarlo en buenas condiciones, por otro lado, está descrita como la dirección eficiente de recursos desde la partida hasta la llegada. Se trata específicamente de fases o pasos que comprenden el inicio del desarrollo de un bien hasta ponerlo a disposición del público para el cual fue diseñado. El desarrollo de una gestión logística posibilita que el administrador realice planes individualizados, así como orientados al cliente, concibiendo dentro del proceso de transformación el perfil y características del comprador, sus requerimientos y preferencias.

Elementos de gestión logística, según Chopra y Meindl (2001), mencionan el almacenamiento se refiere a un espacio donde se guardan las mercancías, esta puede ser una instalación pública o privada, así mismo las mercaderías deben contar con documentación pertinente para el manejo de la distribución ya que el prestigio de un negocio está sujeto en gran medida a la gestión de las decisiones que ocurren en cada fase de la cadena de suministro, el objetivo básico es disminuir la incertidumbre de la empresa, mejorar el desempeño de la misma, ofrecer calidad, optimizar los recursos disponibles y obtener ganancias.

Apoya la toma de decisiones inmediata con decisiones a corto y largo plazo. Los principales impulsores se presentan en tres categorías, en función de la frecuencia, duración e impacto que genera la aplicación en la cadena de valor. 1. Táctica o bosquejo. En esta etapa, la empresa toma la decisión de que fases o elementos van a componer la cadena de suministro. A largo plazo, determinar la configuración y diseño de la cadena y los procesos que se realizarán en cada etapa. Las decisiones estratégicas que toma una empresa pueden incluir ubicación, capacidad, instalaciones de almacenamiento, productos fabricados o almacenados en varias ubicaciones, modo de transporte y tipo de sistema. Se utiliza el sistema de información.

2. Tácticas o planes; Plan flexible con cambios presentados por la aplicación. Esta fase define un conjunto de políticas operativas que gestionan las operaciones a corto plazo. Las decisiones tomadas en esta fase se derivan de ciertas configuraciones de la fase de estrategia. La empresa inicia la fase de planificación considerando los resultados que se esperan obtener en el año venidero, u otros marcos de tiempo equivalentes que les permitan pronosticar la demanda en diferentes mercados. Las decisiones tomadas en esta etapa afectan directamente la planificación de compras y producción, las políticas de inventario y envío, la subcontratación, la planificación de la promoción de marketing y más.

3. Actividades: En esta fase, la organización toma decisiones en el día a día y aplica políticas predefinidas al plan para que se pueda implementar de la mejor manera posible. En este nivel, las empresas crean programas de producción y pedidos, manejan excepciones de pedidos y transportan vehículos. Así mismo traza las mejoras rutas de envío y distribución con la finalidad de hacer una entrega oportuna, minimizar tiempo y disminuir los costos que la empresa pueda incurrir a causa de un mal manejo interno. En este punto, también se evalúa la gestión efectuada y se prepara para mejorar o suprimir actividades del plan que hayan generado un resultado negativo o no haya cumplido con los resultados esperados.

Objetivos y metas de la gestión logística, para Bowersox, Closs & Cooper (2007), menciona que, a menudo se piensa que la gestión logística captura lo que se necesita, pero no solo significa transporte, sino también la coordinación de muchas actividades que controlan y rodean el transporte, como el diseño de redes de comunicación, información, inventario y transporte incluido. Almacenamiento para lograr metas y objetivos específicos que afectan la rentabilidad de una empresa. Según Jimenes (2000), sostiene que el objetivo de la gestión logística es incrementar la ventaja competitiva. Demuestra que esto se puede lograr a través de la logística, el suministro de materias primas, la gestión de la información, el tiempo de respuesta, la gestión del nivel de inventario, las encuestas de demanda y las interacciones de servicio al comprador. En tanto, para los clientes, el retorno de la inversión será en última instancia alto y los beneficios.

Integración de la logística, según Carro y Gonzales (2012), menciona que la logística integrada es un estado maduro en el desarrollo del campo logístico. Al desarrollar la industria logística y mejorar el sistema logístico, la industria logística puede convertirse en la locomotora en la cadena de producción, coordinando y brindando una variedad de servicios logísticos a la comunidad. Antes de que existiera el concepto de logística integrada, algunas de las responsabilidades logísticas actuales recaían en los gerentes de producción o marketing. Es decir, somos cada vez más conscientes de

que este rasgo influye y participa en las decisiones estratégicas de la organización.

Anaya (2011) señala que los principios que rigen la gestión logística son: a. Responsabilidad. Este primer principio se menciona que el “encargado de logística” tiene como funciones el manejo de movimiento de productos (insumos, productos semiterminados y productos terminados), desde el mismo punto de almacenamiento para que el producto final se encuentre en el lugar exacto de ventas, esto para que los flujos de aprovisionamiento y producción se nivelen en función a las necesidades del mercado, estas son las que generan las órdenes de salida. b. Equilibrios de capacidades. En logística este aspecto se va a poner de manifiesto en el momento de establecer las políticas de contratos de los colaboradores que participan de manera directa en el proceso, en las inversiones y la regeneración de recursos que se requieren para la función logística (proveedores, almacenes, transportes, etc.), en total concordancia con las precauciones de venta en un periodo de tiempo mediano o extendido, para eludir un cuello de botella, o recursos que no se necesiten. La logística debe estar a la par con el plan de ventas. c. Control pro-activo del flujo de materiales. Este tipo de control es usual en todo tipo de operaciones de logística ya que conlleva al cometido de cerciorarse que se tenga las materias necesarias, para su elaboración, ya que si no habrá un acrecentar en la existencia y por ende retardar el lead-time amontonado, llegando así al incumplimiento de lo que exige el cliente, lo que significa en definitiva pérdida del servicio.

Importancia de la gestión logística, para Castellanos (2015), señalan que la Logística tiene como pilar fundamental la de mejorar cada día el servicio al consumidor mejorando las actividades para llegar al cliente y mejorando también el medio de distribución todo esto a un costo bajo. Ciertas acciones que destacan en la gerencia logística en una compañía se mencionan a continuación: - Incremento en la cadena de producción. - Alcanzar niveles superiores, logrando la eficiencia en la producción. - La cadena de distribución debe involucrar menor cantidad de inventarios. - Elaboración de sistema de información. Realización estos pequeños incentivos en la

compañía se traducirán en una serie de beneficios como: - Aumentar la competitividad y la mejora de las utilizadas de la compañía para emprender los desafíos de un mundo globalizado. - Mejorar la gerencia y la administración de la logística comercial local. - Organización oportuna en todos los elementos que inciden en la compra como calidad, empaque, etc. - Extensión de la visión de la gerencia de esta manera cambiar a la logística en un sistema de acciones internas y externas de las compañías. - La logística en unas de sus definiciones señala que cuando el cliente adquiere el producto el lugar y momento correcto, es la manera como el valor adquiere un mayor valor.

Administración de la gestión logística, para Czinkota & Ronkainen (2008), mencionan que el propósito de una empresa es salir favorecido del sistema, desde las oficinas se puede coordinar las tareas de logística ya que si su debida coordinación podría poner en riesgo el funcionamiento de la empresa.

a. Administración de la logística centralizada Consiste en que hay personal en distintas áreas que conservan el poder a la hora elegir sobre las tareas que se ha de realizar en el área de logística que repercute a su vez a las demás sucursales. Cuando las dependencias principales realizan el control, además tendrá a su cargo como responsabilidad esencial la toma de sus decisiones. Y así los resultados pueden llegar a ser malos en caso de que los gerentes hayan sido evaluados en base al desempeño fuera de su límite. Lo que resultaría problemático si los trabajadores de las dependencias principales no tienen en su poder la información requerida y las capacidades.

b. Administración de la logística descentralizada. A pesar de tener libertad de elección respecto a la logística interna de forma centralizada o descentralizada, las organizaciones prefieren últimamente más la tercerización o externalización, lo que se relaciona a los aspectos logísticos de manera externa. Usualmente este es un negocio que se encuentra en un crecimiento rápido. Las organizaciones en su mayoría contratan mínimamente un aspecto de la logística que resulta de mucha importancia y utilidad relacionada con el transporte. c. Logística por contrato Aun cuando las empresas tengan la libertad de escoger entre una gestión interna o una

descentralizada. Estas preferían el outsourcing, ello comprende el uso de habilidades logísticas externas.

Características de la gestión logística, según Gonzales (2017) director de ESIC e ICEMD, conceptualiza a la logística interna como: “La agrupación de diligencias para gestionar la información, materiales y recursos financieros para determinar la manera en que se efectúan las actividades, estas abarcan todas las partes de una empresa” (p.2). Asimismo, la gestión logística tiene por características a las siguientes: Cerciorarse de que la recopilación de materiales para la producción sea la adecuada tanto en calidad y en cantidad. Esto va a asegurar que el proceso de compra siga las pautas establecidas dentro del plazo requerido por la empresa, con esto ayuda a que los proveedores adquirieran y mantengan recursos e insumos según sus requerimientos. De la misma manera se debe registrar las buenas prácticas internas del proveedor. Mantener una transparencia absoluta en los procesos clave de adquisiciones internas para generar así confianza y relaciones entre clientes y proveedores. Puede programar envíos internos y recibir suministros en un horario programado. Administrar inventario y completar el inventario. Inventario periódico y sistemático. Esto le permite garantizar la seguridad de su instalación internamente. Asegura la integridad del producto. Puedes diseñar el almacén.

Las dimensiones de esta primera variable son propuestas por el autor Gómez (2014), quien dice que **almacén** es un área física o un área para el almacenamiento de mercancías, teniendo en cuenta la capacidad. Dado que las capacidades, la colocación de productos y los pedidos ayudan a definir el espacio para la colocación estratégica del inventario, también necesita las asignaciones adecuadas para mejorar la movilidad de los empleados. Sus indicadores son: **capacidad:** es la capacidad que posee el almacén para alojar productos que serán utilizados o distribuidos por la empresa u organización; **ubicación de los productos:** es el espacio donde se encuentran los bienes dentro del almacén para ser conservados o almacenados; **orden:** es el pedido que se realiza al almacén o a los distribuidores para aprovisionar en el almacén.

Acerca del **Aprovisionamiento**; viene a ser el procedimiento mediante el cual se logra conseguir los recursos y bienes que se necesitan para asegurar el desarrollo de las operaciones en la estructura empresarial, tiene como fin provisionar materias primas o mercancías a un determinado almacén o punto de acopio, para de esta forma asegurar el desarrollo oportuno de la actividad organizacional (transformación, distribución y comercialización). Así mismo se debe asegurar de que esta sea una estrategia para que su empresa garantice la disponibilidad de recursos. Por este motivo se debe considerar a la planificación como el paso principal para identificar las necesidades de la empresa y poder desarrollar un proyecto que cumpla con este propósito. Sus indicadores son: **cumplimiento de planes**: es el grado en que se da cumplimiento a los planes dentro de la organización; **seguimiento de actividades de distribución**: son las actividades que se desarrollan para conocer el curso que sigue la distribución de los bienes pertenecientes a la organización; **selección de proveedores**: es el procedimiento que se utiliza para elegir a la mejor propuesta para proveer los bienes y recursos que necesita la organización.

Por esta razón, el plan básico es seleccionar proveedores para apoyar el desarrollo del negocio, y esta selección debe ser cuidadosamente seleccionada sobre la base de negociaciones acordadas. El segundo paso es la programación, incluida la programación de las entradas. La producción de inventario, que debe ser constante para satisfacer la demanda y mantenerse al día, significa la gestión oportuna de varias operaciones de distribución establecidas como un tercer paso. Durante este tiempo, el **procesamiento de pedidos**, es una actividad indispensable para asegurar el movimiento del producto solicitado por el cliente, y se dice que el tiempo es la guía para la fecha de entrega y la disponibilidad del producto es la base para satisfacer la demanda. Sus indicadores son: **disponibilidad de productos**: es la cantidad de productos que se encuentran en el almacén para ser utilizados cuando la empresa lo requiera o en su efecto las áreas de desarrollo de bienes; **tiempo de entrega de los productos**: es el lapso de tiempo que toma entregar un producto hacia el consumidor o cliente final;

**condiciones de la entrega del pedido:** son las características con la que se entregan los productos hacia el cliente final.

En cuanto a la segunda variable el **control de inventarios**; según Martínez (2018), es un instrumento imprescindible para el crecimiento o éxito empresarial u organizacional para procesar pedidos y mantener un equilibrio de gestión de lo representado en el sistema o físico, teniendo en cuenta la cantidad en stock que se declara. En el caso de Douglas (2000), el inventario en general desempeña un rol relevante en la operatividad de una organización, ya sea que se dedique a la adquisición o comercialización de bienes o servicios, por lo que la empresa los gestiona adecuadamente, recuerda que es importante hacerlo a fin de obtener los mejores resultados financieros. De manera similar, Vizcarra (2010) afirma que el inventario contiene artículos almacenados para la venta a los clientes, trabajos en proceso, materiales y accesorios que necesitan ser utilizados o consumidos en el proceso de producción, se necesita determinar la rotación de inventario óptima y rápida que permitirá que su organización crezca.

El control de inventarios, para Asmat & García (2018), esta herramienta es muy conocida en el sector logístico porque le permite comprender y gestionar de manera oportuna la cantidad de bienes o activos disponibles para satisfacer las necesidades de las actividades desarrolladas por su empresa, o una organización en función del dominio al que pertenezcan. De manera similar, para determinar el inventario mínimo, el stock máximo, la cantidad a comprar o suministrar, la cantidad a consumir, el exceso de inventario incurre en costos de mantenimiento y almacenamiento que permanecen, y generan problemas financieros.

Para Garzo (2009), esto se trata de ayudar a detectar y mantener niveles óptimos y apropiados de almacenes, así como de planificar y tomar decisiones de compra para el crecimiento empresarial, este tipo de gestión de almacén se evalúa a través de la planificación, los niveles de inventario y el almacenamiento. En segundo lugar, Catacora (2006) afirma que la gestión de inventario permite el descubrimiento, mantenimiento de niveles de



inventario óptimos y apropiados, a su vez permite tomar decisiones de compra y venta para el crecimiento empresarial. Este tipo de gestión de almacén se evalúa a través de la planificación, los niveles de inventario y el almacenamiento. Según el autor Álvarez (2009), control de inventarios es un grupo de existencias que tiene la organización para distribuirlos de acuerdo a requerimiento solicitados con autorizaciones de un jefe superior, estableciendo el ingreso y salida de las mercaderías, en un plazo determinado. Es uno de los activos de mayor magnitud que existe en una entidad. Todo inventario está dentro del balance general como todo estado de situación. En el estado de situación, el inventario inicial se adiciona las compras para poder determinar el costo de la mercancía y sacar su precio unitario.

Tipos de inventarios, según Méndez (2003), menciona los siguientes tipos de inventarios: **Inventario Perpetuo:** es una correspondencia continua con el inventario, con un registro detallado que también sirve como un backend importante para el almacenamiento de cantidades y unidades monetarias físicas. Por lo general, el inventario se realiza en diferentes áreas del almacén, donde las cantidades se ajustan a la cuenta física, si es necesario. Los registros perpetuos le ayudan a generar estados financieros mensuales, trimestrales o de mitad de año. **Inventario intermitente:** Consiste medir, pesar o contar todos los bienes que se encuentren en el almacén o también de las materias primas que se van a usar para el proceso de producción. Se hace en varias oportunidades del año por diversas razones y no puede introducirse en la contabilidad del inventario permanente.

**Inventario final:** Es lo que el agente de ventas al final de año o periodo usa para establecer nuevas condiciones financieras después de que se hayan realizado todas las actividades comerciales. **Inventario inicial:** esto es lo que sucede al inicio de la actividad. **Inventario físico:** También conocido como inventario real. Es un cálculo manual de las existencias de la empresa, esto genera medir, contar o pesar; considerando las materias, procesos, bienes terminados, activos fijos, etc. Efectuar un inventario físico es muy parecido a censar la población de un país. Este se realiza en documentos

llamados Kárdex en los que debe especificar la fecha de entrada y salida, y se debe evaluar cada uno de los bienes.

Importancia de los inventarios, según Arango, Giraldo, & Castrillón (2013) “Actualmente los inventarios se están volviendo cada vez más importantes para el ambiente de las empresas ya que con estos se puede determinar la disponibilidad de productos en stock para los consumidores, también para saber que monto de capital requieren invertir las empresas en la adquisición de sus productos”. Asimismo, Ríos, Martínez, Palomo, Cáceres, Días (2008) dijeron: que estos se están volviendo muy importantes y desarrollando la filosofía de “Satisfecho tanto como sea posible”. Políticas de inventario, son un método diseñado para gestionar de forma efectiva los recursos empresariales con el propósito de reducir al máximo los costos que implican su funcionamiento y, estrategias empresariales como las que están relacionadas con la imagen que la empresa quiere mostrar, estrategias de negocio para lo cual debe tener claros los objetivos que desea alcanzar o estrategias de crecimiento las cuales se tienen en cuenta para aumentar las ventas, mercados y beneficios. Garantizando con estas acciones la calidad disponibilidad de recursos para el desarrollo de sus operaciones.

Según Castro, Uribe & Castro (2014), El control de inventarios en todo tipo de negocios que involucra dos actividades básicas, una es la gestión que busca capturar con precisión el estado del inventario y la otra es la gestión del inventario que define políticas que permiten una gestión adecuada. El propósito de la política de inventario es: Identificar el método para determinar el valor del inventario, esto se puede lograr sumando los costos de los productos disponibles y el inventario inicial a las adquisiciones de un periodo o, sustrayendo las ganancias brutas para valorar el costo de los bienes despachados. Especificar la fecha de entrega, determinar con el cliente el lugar y fecha exactos de la entrega del producto final. Implementar un control de ciclo de inventario no programado de acuerdo a los requerimientos de la empresa y Determinar el saldo de inventario máximo y mínimo para tener conocimiento real de la cantidad de existencias.

Método de Inventarios, para Cubas (2016) sostiene que es la técnica que permite calcular el valor monetario de cada uno de los inventarios, ya sea en su aplicación y/o selección. El autor señala que los métodos para realizar la evaluación de inventarios son elementos imprescindibles que comprenden la contabilidad de costos que nos permite establecer el precio exacto de cada materia prima o insumo que ingresa al almacén o punto de acogida para su respectiva transformación hasta que lo coloca a disposición del consumidor final. Su uso se hace necesario por la razón de que existen variaciones en el mercado en cuanto a los precios de las unidades que entran. Los principales métodos de valoración permitidos por las normas de contabilidad están el Promedio Ponderado, PEPS e Identificación específica.

Asimismo, Gutiérrez (2009) señala que la aplicación de una técnica adecuada no evaluará a todas las existencias por igual, sino que lo realizará en base a la importancia que tenga cada uno en el sector económico (p.171). Esto quiere decir que dependiendo de la metodología de valoración que se utilice, el resultado obtenido va a diferir sustancialmente uno de otro; al aplicar el método promedio ponderado por ejemplo, para ese caso se suman todas las unidades que ingresaron al almacén y se promedian por la cantidad de unidades totales; este resultado no será el mismo que si se aplica el método PEPS, ya que para este caso se considera el día de ingreso de los recursos y bienes al almacén y se considera el precio con el que se adquirió en ese momento.

La técnica para la valorización no comprende el traslado de los insumos, sino la tasación para fijar los precios de cada uno de ellos, requeridos por el área tributaria y el auditor de control interno, la entidad tiene que seleccionar minuciosamente el método a aplicarse, considerando toda la documentación pertinente para su inspección y/o revisión. Dentro de las técnicas o métodos de valuación se encuentran: • Promedio ponderado • PEPS, esto implica que luego de aplicar el método de valuación que más se adecua a la realidad o necesidades de la empresa, se debe realizar una estimación del precio del producto final, en este se debe ir incluido todos los costos indirectos en los que se ha incurrido, como traslados, embalajes, personal, etc. Además, cabe

resaltar que la aplicación de un método de valuación es requisito obligatorio, ya que este es exigido por la administración tributaria para la determinación posterior de los tributos.

Las dimensiones de este segundo concepto a investigar son dadas por el autor Martínez (2018), quien menciona lo siguiente; Las **existencias**, También conocido como inventario. Inventario en una serie de mercancías en el almacén. Al respecto, se consideran tres indicadores relevantes. Es decir, el stock máximo y mínimo son las cantidades máximas y mínimas requeridas en stock y el stock de seguridad es un nivel adicional a considerar al cumplir con los pedidos en stock. Por esta razón, se consideran productos de alta velocidad y difíciles de encontrar, e incluso si el producto es un producto objetivo que la empresa está mirando, el inventario mínimo y máximo del producto para satisfacer la demanda. Es necesario. Al determinar estos criterios, las empresas consideran si el inventario grande o pequeño es beneficioso, teniendo en cuenta las ventas de productos, los costos de inventario, los tiempos de tránsito de los proveedores, la confiabilidad, etc., o los aumentos de precios. Sus indicadores son: **stock máximo**: son las cantidades máximas que deben permitirse en el almacén, para que no haya problemas de sobre almacenamiento y pérdida de mercaderías por deterioro debido a su lenta rotación; **stock mínimo**: son las cantidades mínimas disponibles que deben permitirse en el almacén; **stock de seguridad**: son las cantidades que se designan para utilizarse en caso de contingencias suscitadas y haya problemas para abastecer al almacén.

Dimensión **Inventario físico**. Es el número real de productos almacenados. Esto debe ser constante para que pueda compararse con los controles implementados en el sistema (software) en un estado de informe o inventario. Al mismo tiempo, es útil conectar la información al kardex físico, que es el archivo donde se registran todos los movimientos que ha tenido el inventario. Este archivo le permite realizar un seguimiento, teniendo en cuenta la cantidad, fecha y descripción del producto. Especifique la cantidad real del producto al menos una vez al año y especifique que la cantidad debe ser la misma que la cantidad en el sistema. La revisión del inventario por lo

menos se debe realizar una vez durante a la semana, mes o año. Sus indicadores son: **conteo físico:** son las actividades dedicadas a controlar las cantidades de productos que existen en el almacén; **kardex físico:** es el documento físico donde se registra el control de inventarios; **stock del sistema:** es la cantidad de unidades disponibles en el almacén según el sistema de control de inventarios.

Por otro lado, manifiesta que el **registro documentario de inventario.** Como la gestión de inventarios es fundamental, debe realizarse de forma clara y precisa, teniendo en cuenta que los productos no deben quedar fuera sin una hoja de referencia firmada por el personal del almacén, y revisando los datos, precisamente a continuación. Posibles motivos de la mercadería como fecha, razón social y número de RUC o DNI, dirección completa, cantidad incluyendo cada nombre del producto y su lote, venta, compra, devolución, recogida de mercadería, transferencia entre repositorios, etc. Cheque. Y otros puntos relevantes son los datos vectoriales. Esto se debe completar cuidadosamente en el manual, teniendo en cuenta el nombre del conductor, el permiso de conducir, el tipo de vehículo, la matrícula, el certificado de registro, el nombre de la empresa y el RUC. Estos datos se utilizan para evitar problemas durante el manejo de la carga. El cumplimiento de los datos debe verificarse con los datos de la SUNAT. Sus indicadores son: **información de la guía de remisión:** es el documento donde se detalla la información correspondiente al traslado de los productos hacia los almacenes; **conformidad de la información de la guía de remisión:** es la revisión de la información consignada en la guía de remisión y el visto bueno a de la misma; **emisión de guía de remisión:** es el procedimiento que produce la emisión de la guía de remisión.

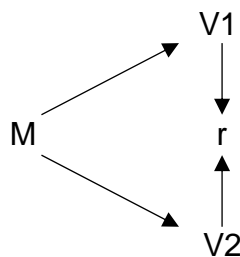
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de estudio:** El presente estudio es de tipo básico, ya que solo se ha buscado probables usos en la praxis, en las investigaciones básicas, no se pretende determinar las consecuencias de la imposición de un método simplemente se limita a realizar un aporte significativo a la comunidad científica. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

#### Diseño de la investigación

El estudio presenta un diseño no experimental, ya que ni se manipulará las variables de estudio y no se adulteró dato alguno (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.126)



#### Donde:

M: Muestra

O1: Gestión logística

O2: Control de inventarios

R: Relación de las variables de estudio

#### 3.2. Variables y Operacionalización

**V1:** Gestión logística

**V2:** Control de inventarios

#### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo

##### Población:

La población estuvo compuesta por 21 colaboradores de la empresa, de acuerdo a los datos obtenidos por el área de gestión del personal a la fecha 3 de marzo del 2021.

**Criterios de inclusión:** Se incluyó a todo el personal de la empresa, además entre los rangos de 18 a 65 años.

**Criterios de exclusión:** Se excluyó al gerente general, practicantes.

**Muestra:** Al ser una población reducida, se ha visto conveniente considerar la totalidad de elementos, que es este caso son 21 colaboradores.

**Muestreo:** No probabilístico, pues no se ha necesitado de la utilización de una fórmula para determinar la cantidad muestral.

**Unidad de análisis:** Fue un trabajador de la empresa.

### **3.4. Técnica e instrumento de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

La técnica que se empleó para conocer la relación entre los conceptos de estudio es la encuesta, que según (Hernández et al., 2014), es una técnica que permite recopilar datos e información de una determinada muestra. Está conformado por un conjunto de preguntas que permiten entender el comportamiento de los elementos estudiados y a su vez facilita la obtención de resultados y análisis.

#### **Instrumento**

El instrumento para medir la variable de gestión logística es el cuestionario, cuyo fin es identificar el nivel de gestión logística en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto, 2021. El cuestionario está compuesto por 23 enunciados, disgregados en 3 dimensiones, la primera dimensión contiene 7 preguntas, la segunda posee 8 dimensiones y la tercera tiene 8 preguntas. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. Para efectos del análisis de la variable se trabajó con las siguientes escalas de conversión: de: 1 = regular (rango de 54 - 84), 2= malo (rango

de 23 - 53), 3= bueno (rango de 85 - 115), de acuerdo a los valores mínimos y máximos de la variable.

El instrumento para medir la variable control de inventarios es el cuestionario, cuyo propósito es identificar el nivel de control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto, 2021. El cuestionario está comprendido por 19 enunciados, la misma que se encuentra dividido en 3 dimensiones, la primera con 3 ítems; la segunda con 8 y la tercera con 8 ítems. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo. Para efectos del análisis de la variable se trabajó con las siguientes escalas de conversión: de: 1 = regular (rango de 54 - 84), 2= malo (rango de 23 - 53), 3= bueno (rango de 85 - 115), de acuerdo a los valores mínimos y máximos de la variable.

Cabe resaltar que ambos cuestionarios serán validados por tres expertos en los temas, por lo que se ha buscado a profesionistas destacados en las áreas correspondientes para obtener un enfoque sistemático, conciso e idóneo.

La confiabilidad de los instrumentos será determinada por medio de la técnica estadística del coeficiente de Alfa de Cronbach. Para que sean confiables los instrumentos el valor obtenido tendrá que ser mayor a 0.70 (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### **Análisis de confiabilidad de gestión logística**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
<b>casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válidos	21	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	21	100,0



<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	23

### **Análisis de confiabilidad de control de inventarios**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	21	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	21	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	19

### **3.5. Procedimientos**

Se remitió una solicitud de autorización a la empresa, para el uso de la información y aplicación del cuestionario; se estableció las fechas de la realización de dicha actividad. Se utilizaron fuentes idóneas para desarrollar el marco teórico considerando una antigüedad no mayor a 5 años, y se diseñaron dos cuestionarios (uno por variable) para recolectar información. Aplicamos el cuestionario a la muestra, procesamos y analizamos la información utilizando estadística descriptiva, comparamos los resultados con los resultados anteriores y damos teorías, conclusiones y recomendaciones para estos fines.

### **Métodos de datos**

Se expresó a través de tablas y figuras estadísticas, asimismo, para determinar el tipo de distribución que posee la muestra, se empleó el procedimiento denominado Shapiro-Wilk, debido a que la muestra es menor a 50, con ello, al obtener un resultado superior a 0.05, se decidió que para contrastar las hipótesis se utilizará el coeficiente de Pearson; con el cual se podrá establecer el nivel de relación entre las variables, para tal efecto, se utilizó el SPSS V. 24. Este coeficiente toma valores entre -1 y 1, indicando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo).

### 3.6. Aspectos éticos

Durante todo el proceso de investigación se tuvo apego al cumplimiento de principios éticos internacionales, se dio lugar al **respeto**, respetando a cada uno de los participantes que formaron parte del estudio; principio de **justicia**, garantizando que las oportunidades sean las mismas para todas sin marginaciones; principio de **beneficencia**, buscando que los resultados de la investigación, beneficien al objeto de estudio, mediante la aplicación de las correcciones necesarias; principio de **responsabilidad**, abordando todo el proceso de investigación de manera responsable para proveer resultados veraces que reflejen la verdadera realidad. Asimismo, en este estudio, los datos obtenidos son auténticos y confidenciales, se respetan los derechos de autor, se utiliza la sexta edición del estándar APA y se siguen los lineamientos de la normativa de la Universidad César Vallejo. También se justifica por los siguientes principios éticos internacionales: tales como **justicia**, **responsabilidad**, **misericordia** y no malignidad.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de gestión logística en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021

**Tabla 1.**

*Nivel de gestión logística en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	23 – 53	6	29 %
Regular	54 – 84	10	48 %
Bueno	85 - 115	5	23 %
Total		21	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa

##### **Interpretación:**

Respecto a la gestión logística es regular en un 48 %, malo en un 29 % y bueno en un 23 %.

#### 4.2. Nivel de control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto – 2021

**Tabla 2.**

*Nivel de control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021*

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	19 – 43	7	33 %
Regular	44 – 68	8	38 %
Bueno	69 - 95	6	29 %
Total		21	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto

#### **Interpretación:**

Respecto al control de inventarios, es regular en un 38 %, malo en un 33 % y bueno en un 29 %.

**Tabla 3.***Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,970	21	,734
Control de inventario	,977	21	,877

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

**Interpretación:**

Al ser la muestra menor a 50 personas se procedió a calcularla mediante el coeficiente de Shapiro-Wilk, como se observa el resultado es mayor a 0.01, por tal motivo, se afirma que la muestra posee una distribución normal. Tales resultados instan a usar el coeficiente de Pearson para conocer la correlación entre las variables.

#### 4.3. Relación entre el almacén y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto – 2021

**Tabla 4.**

*Relación entre el almacén y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021*

		Almacén	Control de inventario
Almacén	Correlación de Pearson	1	,915**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	21	21
Control de inventario	Correlación de Pearson	,915**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### **Interpretación:**

Se da a conocer la correlación entre el almacén y el control de inventarios. Por medio del análisis estadístico del coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0,915 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el almacén se relaciona en un (nivel alto) con el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021.

#### 4.4. Relación entre el aprovisionamiento y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto – 2021.

**Tabla 5.**

*Relación entre el aprovisionamiento y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto – 2021.*

		Aprovisionamiento	control de inventario
Aprovisionamiento	Correlación de Pearson	1	,909**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	21	21
Control de inventario	Correlación de Pearson	,909**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### **Interpretación:**

Se muestra la correlación entre el aprovisionamiento y el control de inventarios. A través del análisis estadístico del coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0,909 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el aprovisionamiento se relaciona en un (nivel alto) con el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021

#### 4.5. Relación entre el procesamiento del pedido y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto – 2021.

**Tabla 6.**

*Relación entre el procesamiento del pedido y el control de inventarios empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021.*

		Procesamiento del pedido	Control de inventario
Procesamiento del pedido	Correlación de	1	,912**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	21	21
Control de inventario	Correlación de	,912**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### **Interpretación:**

Se contempla la correlación entre el procesamiento del pedido y el control de inventarios. Por medio del análisis estadístico del coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0,912 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el procesamiento del pedido se relaciona en un (nivel alto) con el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021



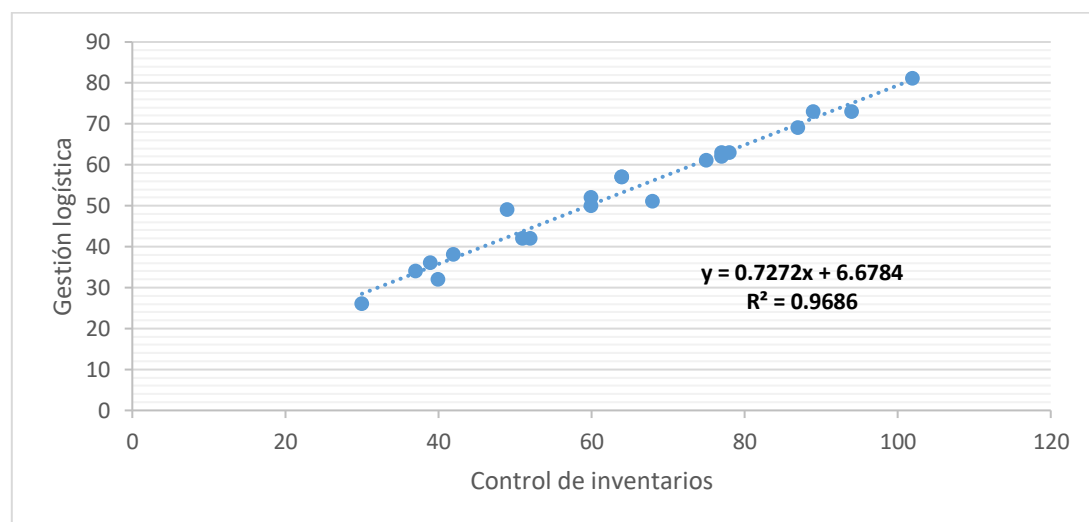
#### 4.6. Relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021

**Tabla 7.**

*Relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021*

		Gestión logística	Control de inventario
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,984**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	21	21
Control de inventario	Correlación de Pearson	,984**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**Figura 1:** Dispersión entre gestión logística y control de inventarios.

**Interpretación:**

Se muestra la correlación entre la gestión logística y el control de inventarios. Por medio del análisis estadístico del coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0,984 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.01$ ), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la gestión logística se relaciona en un (nivel alto) con el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto – 2021.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, Con una gestión logística 8 % regular, 29 % mala y 23 % buena, estos resultados se deben a un espacio de almacén bien asignado. Al momento del envío del producto, el plan de adquisiciones para la entrega del producto se planifica de manera oportuna, los colaboradores realizan las actividades que conducen a la entrega del producto entregado de manera adecuada y se considera la importancia de la entrega del producto de manera oportuna. Crea una cuenta en. Estos hallazgos se relacionan con la afirmación de Calzado (2020) de que el proceso de gestión logística de almacenes propuesto y validado para los almacenes mayoristas 10 permitió desarrollar actividades que permitan incrementar el nivel de atención al comprador y al mismo tiempo ser más acertados en la toma de decisiones. Los resultados del rendimiento de almacenamiento muestran que la actividad de almacenamiento es selectiva, no se posee un sistema de control, nivel elevado de insatisfacción de parte del cliente y desaprovechamiento de la tecnología existente. El soporte técnico necesita de enfoques modernos de administración que permitan planificar y organizar los almacenes en función del volumen de productos y controlarlos en función de los posibles impactos en las condiciones de almacenamiento y equilibrio. Por su parte, Ramírez y Rivera (2018) señalan que el 50% de los empleados encuestados cree que la gestión logística en las zonas urbanas de la municipalidad de San Juan Bautista es inadecuada porque no cuentan con las herramientas. Utilice un sistema de inventario de activos que afecte el seguimiento de activos. Asimismo, trabaje con los mismos compañeros de trabajo en diferentes ubicaciones. No es raro que diferentes áreas promuevan el trabajo en equipo. Asimismo, el sistema de distribución con que se cuenta resultó ser un proceso de almacenamiento dificultoso debido a la ambigüedad de canales para la distribución de materiales a las diferentes áreas del municipio, esta situación demuestra que hace falta la implementación de

directivas que ayuden a mejorar la gestión logística del municipio y los resultados se aprecian en el nivel de satisfacción del cliente.

La gestión regular del inventario es del 38 %, mala del 33 %, buena del 29 %. Estos resultados se deben a que la empresa no espera una compra mínima desde hace algún tiempo, que es el récord registrado en el marcador y luego una guía de referencia y no referencia cada vez que se necesita el producto. en los procedimientos de liberación de referencia. Enviado; estos resultados se relacionan con lo expresado por Juca, Narváez, Erazo, Luna (2019), quienes mencionan que la empresa cuenta con un modelo de gestión que sirve como guía para alcanzar los objetivos propuestos; así mismo cuenta con sistema de gestión de inventarios, mismas que se convierte en un instrumento importante para optimizar los procesos internos, la cadena de suministros y el almacenamiento de los productos de las personas. Los resultados de este estudio brindan una herramienta para optimizar recursos, esfuerzo, costos y tiempo, y servirán como punto de referencia para futuros estudios que contenga la variable de gestión de inventarios y de negocios con fines lucrativos, ya que la cadena de suministros es una parte muy importante en una empresa que realiza actividades de producción y distribución, ya que con ella se planifican y llevan a cabo actividades, se determinan medios para llevar a cabo los procesos de ventas, estos inician con la compra de materiales o materia prima, para luego pasar a la fase de producción, luego la transformación, para finalmente ser transportado y entregado al usuario final; quien debe sentirse satisfecho al obtener un producto en las mejores condiciones y de calidad.

Así mismo Arévalo (2021) señala que existe vinculación positiva medurado entre gestión de almacén y control de inventario de la Dirección de Agricultura de San Martín sustentado en un Coeficiente de Pearson de 0.6449; asimismo, el autor señala que el control de inventarios es un instrumento imprescindible pues permite que todas las entidades pueden tener un conocimiento conciso y exacto sobre la cantidad de bienes terminados en el almacén, a su vez, permite conservar un balance

significativo de existencia, de modo que se puede suplir los requerimientos del cliente y este no tenga la necesidad de buscar nuevos proveedores.

De igual modo, existe relación entre el almacén y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,915 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ; Lo expuesto coincide con lo mencionado por Figueroa (2018) Esto muestra que la factura de envío tiene un porcentaje de distorsión. Esto se debe a retrasos en la entrega, que se considera que tiene un alto porcentaje de productos en mal estado, o posiblemente un manejo y transporte inadecuado de la mercancía. El 72,18% no está de acuerdo con el producto, el 25% no está de acuerdo con la pronta resolución de quejas y el servicio postventa inadecuado. El 75% de los clientes dijo que el servicio era inadecuado. De igual forma, Gutiérrez (2020) afirma que existe una diferencia entre el resultado antes y después de la prueba el cual es de 7,23%, esto significa que el sistema de radiofrecuencia beneficia al almacén. De manera similar, Arias (2019) afirma que, la gestión logística tuvo un gran impacto en las constructoras de la Banda de Shilcayo, San Martín en 2018. De hecho, el T calculado (2,190) fue al menor T aleatorio (1.706), por tanto, se alude que está en la zona de rechazo y se tiende a rechazar la  $H_0$ . Asimismo, los resultados descriptivos confirman que existen diferencias significativas en la gestión logística con el diseño layout del almacén. Antes de la implementación, la mayoría de los 35 puntos posteriores a la implementación eran 1,29% "coherentes", menos del 50,00% de diseño.

En la misma línea Alfaro (2018) señala que existe una relación significativa entre la gestión logística y las áreas de aprovisionamiento de la red de salud de San Juan de Miraflores, con un coeficiente de correlación de 0,645, así mismo la gestión logística fue buena, esto debido a que existe una buena coordinación del área de adquisiciones por parte del personal encargado con los colaboradores, existe un lugar amplio y adecuado para el almacenamiento de los medicamentos dentro de la institución y se cuenta

con un sistema integrado que permite verificar la necesidad o disponibilidad de medicamentos.

De igual modo, Ordoñez (2021) señala que en el contexto de COVID 19 de la zapatería Kiara Lizeth en Tarapoto, se puede apreciar que entre las dos variables de estudio existe un nivel de relación significativa, pues la significancia bilateral fue 0.000, siendo menor a 0.01, por tal motivo se afirma que existe una relación de tipo significativa (+), además el Rho Spearman fue 0.526. El nivel de gestión logística en el contexto de COVID 19 en la zapatería Kiara Lizeth ha disminuido en un 2%. Esto significa que, a la luz de la pandemia, las empresas exhiben un porcentaje significativo de mala gestión en las compras que ha afectado a toda su cadena de suministro y sus resultados.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,984 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando a que mejor gestión logística mejor será el control de los inventarios.
- 6.2.** El nivel de gestión logística es regular en 48 %, malo en 29 % y bueno en 23 %, debido a que el plan de adquisiciones para la entrega del producto no se planifica de manera oportuna, los colaboradores que realizan las actividades de distribución de los productos no lo hacen de manera adecuada.
- 6.3.** El nivel de control de inventarios, es regular en 38 %, malo en 33 % y bueno en 29 %, debido a que empresa no cuentas con registros de los productos ni registros de las entradas y salidas de los mismos.
- 6.4.** Existe relación entre el almacén y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,915 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando a que mejor gestión del almacén mejor será el control de los inventarios.
- 6.5.** Existe relación entre el aprovisionamiento y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,909 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando a que mejor aprovisionamiento mejor será el control de los inventarios.
- 6.6.** Existe relación entre el procesamiento del pedido y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,912 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando a que mejor procesamiento de los pedidos mejor será el control de los inventarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al gerente, seguir conservando los espacios libres dentro del almacén, pues se ha visto que al personal le es fácil trasladarse de un lugar a otro, ubicar con rapidez el producto y despachar el bien en menor tiempo, además de manejar un sistema computarizado de todos los productos con los que cuenta la empresa.
- 7.2.** Al gerente, los planes de aprovisionamiento deben ser planificados con antelación, para de esta forma no tener percances con los clientes, cumplir debidamente con los plazos de entrega y desarrollar una gestión libre errores, además de aprovisionar de acuerdo al tipo de producto y marca para evitar confusiones.
- 7.3.** Al jefe de almacén, seguir ubicando los productos de manera ordenada, ya que permite al colaborador localizarla en menor tiempo y aplicar el método PEPS para las entradas y salidas de mercaderías.
- 7.4.** Al gerente, contar con una proyección mínima de compras durante cierto tiempo, llevar un registro en Kárdex considerando los ingresos y salidas de los bienes, para de esta forma conocer la cantidad de bienes que quedan en el establecimiento, y en base a ello hacer los pedidos, además que permitirá ahorros económicos debido a que nos e tendrá gastos de mantenimiento y revisión periódica de los productos.
- 7.5.** Al jefe de almacén, realizar un crece de información entre el inventario físico con los datos que arroja el sistema, asimismo, actualizar la información de los compradores para posterior a ello utilizarlas en el detalle de la guía de remisión.
- 7.6.** Al jefe de almacén, emitir siempre las guías de reemisión correspondiente en cada despacho del producto, considerando los ítems de revisión de la SUNAT para no tener percances en el envío, además, de trabajar con notas de pedido que permita tener



información al alcance y de manera oportuna para una mejor toma de decisiones.

## REFERENCIAS

- Alfaro, H. (2018). *Gestión logística y área de adquisición en la red de salud San Juan de Miraflores- Villa María del Triunfo*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16172/Alfaro\\_JH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16172/Alfaro_JH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Álvarez, R. (2009). Análisis y propuesta de implementación de pronósticos y gestión de inventarios en una distribuidora de productos de consumo masivo. Test. Pontificia Universidad Católica del Perú.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Anaya, J. (2011). Logística integral. La gestión operativa de la empresa (4 ed.). España: Esic Editorial.
- Arango, J., Giraldo, J., & Castrillón, O. (2013). Gestion de compras e inventarios a partir de pronostico Holt-Winters y diferenciacion de nivel de servicio por clasificacionABC
- Arévalo, E. (2021). *Gestión de almacén y control de inventarios de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57808/Ar%c3%a9valo\\_TE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57808/Ar%c3%a9valo_TE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, D. (2013). La gestión de la logística inversa en las empresas españolas : Hacia las prácticas de excelencia. *Universia Business Review*, 45–55.
- Arias, S. (2019). *Influencia del diseño de Layout de almacenes en la gestión logística de las empresas constructoras en la Banda de Shilcayo, San Martín, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39204/Arias\\_AST.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39204/Arias_AST.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asmat, K., & García, B. (2018). Propuesta de mejora en la gestión de compras e inventarios, y su impacto en los costos logísticos de una pequeña

- empresa de calzados. (Tesis para Título). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Bowersox, D., Closs, D. & Cooper, M. (2007). Administración y logística en la cadena de suministros. (2ª ed.), México DF: Mc Graw-Hill.
- Calzado, D. (2020). *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos*. (Artículo científico). Revista Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181562407005/181562407005.pdf>
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). Logística Empresarial. Administración de las Operaciones. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Castellanos, A. (2015). Logística comercial internacional. Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Castro, C., Uribe, D., & Castro, J. (2014). Marco de referencia para el desarrollo de un sistema de apoyo para la toma de decisiones para la gestión de inventarios. INGE CUC, 32.
- Catacora, F. (2006). Sistemas y Procedimientos Contables. 2 Edición, Venezuela: Mc Graw Hill.
- Chopra, L. y Meindl, S. (2007), Supply Chain management.
- Cubas, M. (2016). El control de los Inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ARTCERAMICS IMAGEN S.A.C., (Tesis para la obtención del Título profesional de Contador Público).  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10167/cubas\\_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10167/cubas_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Czinkota, M., & Ronkainen, I. (2008). Marketing internacional (8 ed.). México: Cengage Learning
- Douglas T. (2000), Control de Inventarios. México: Prentice Hall. 2000

- Figueroa, M. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alientos El Sabor Cía, Ltda.* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10842/1/T-UCSG-POS-MAE-171.pdf>
- Garzo V. (2009). Gestión de Inventarios.
- Gómez, J. (2014). Gestión logística y comercial. Editorial de McGraw-Hill.
- Gonzales, F. (2017). Management. Revista Rethink by ESIC, 1(5), 10 – 16. Recuperado de <https://www.esic.edu/rethink/portfolio/francisco-gonzalezlopez/>
- Gutierrez, L. (2009). Fundamentos de la gestión de inventarios Recuperado de: <https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/Fundamentosdelagestiondeinventarios.pdf>
- Gutiérrez, M. (2020). *Tecnología RFID en el proceso de control de inventarios del almacén de una empresa de reparación de componentes mineros, Lima, 2020.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49818/Guti%c3%a9rrez\\_NMDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49818/Guti%c3%a9rrez_NMDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jiménez. W. (2000). Evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense. San José: EUNED. <https://books.google.es/books?id=0PihzVU0oRIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Juca, C; Narváez, C.; Erazo, J y Luna, K. (2019). *Modelo de gestión y control de inventarios para la determinación de los niveles óptimos en la cadena de suministros de la empresa Modesto Casajoana Cía. Ltda.* (Artículo científico). Digital Publisher, Quito, Ecuador.

[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/view/110/308](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/110/308)

- López, J. (2012). La logística en la empresa- Un área estratégica para alcanzar ventajas competitivas. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Maraví, G., Matuk, D., & Chong, M. (2019). Impacto de la infraestructura en las operaciones logísticas. Gestión de carga y entrega de mercancías. Memoria. Investigaciones En Ingenieria, 17(17), 31–47
- Martínez, J. (2018). ¿Qué es la gestión de stock y por qué es importante para tu empresa? [Clave i]. <https://www.clavei.es/blog/la-importancia-del-control-destock/>
- Méndez, A. (2003). Inventario Disponible el 18/11/2012 en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Inventario>
- Mora, L. (2010). Logística integral. Bogotá. ECOE.
- Ordoñez, K. (2021). *Gestión logística y cumplimiento de metas en un contexto COVID-19 en la zapatería Kiara Lizeth, Tarapoto- 2020*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59264/Ordo%c3%b1ez\\_BKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59264/Ordo%c3%b1ez_BKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, G y Rivera, J. (2018). *Gestión logística y productividad laboral en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, año 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú. [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5764/Guillermo\\_tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5764/Guillermo_tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rios, F., Martínez, A., Palomo, T., Cáceres, S., & Díaz, M. (2008). Inventarios probabilísticos con demanda independiente de revisión continua, modelos nuevos. Ciencia ergo sum.
- Rojas, M.; Guisao, E.; y Cano, J. (2011). Logística integral. Bogotá, Colombia. Ediciones de la U.

- Torres, J., Briñez, M. (2017). Políticas de servicio para la gestión logística en las empresas de comercialización de crudo natural. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 19(2), 260–287.
- Vizcarra, J. (2010). Auditoría Financiera. Riesgos, control interno, gobierno corporativo y normas de información financiera. Pacíficos Editores, 2010.

# **ANEXOS**

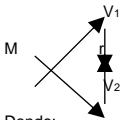
## Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión logística</b>	Conjunto de actividades que integran para obtener eficiente resultado con el cliente, brindado un excelente servicio, minimizando costos, para obtener un ventajoso precio, conllevando a la compañía a ser profesional en su rubro (Gómez, 2014)	La gestión de la logística como la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio. Se medirá mediante un cuestionario, en cuanto a sus dimensiones e indicadores.	Almacén	Capacidad	Ordinal
				Ubicación de los productos	
				Orden	
			Aprovisionamiento	Cumplimiento de los planes	
				Seguimiento de actividades de distribución	
				Selección de proveedores	
			Procesamiento del pedido	Disponibilidad de productos	
				Tiempo de entrega de los productos	
				Condiciones de la entrega del pedido	
<b>Control de inventarios</b>	Es una herramienta imprescindible para el éxito de las empresas u organizaciones, teniendo presente las cantidades que se tiene en un almacén, para poder atender los pedidos, manteniendo un equilibrio de control de lo que se indica en físico o en sistema (Martínez, 2018)	El control de inventario consiste en conocer el estado de la mercancía de una compañía, incluyendo materias primas. Se medirá mediante un cuestionario, en cuanto a sus dimensiones e indicadores.	Existencias	Stock máximo	Ordinal
				Stock mínimo	
				Stock de seguridad	
			Inventario físico	Conteo físico	
				Kardex físico	
				Stock del sistema	
			Registro documental de inventario	Información de la guía de remisión	
				Conformidad de la información de la guía de remisión	
				Emisión de guía de remisión	



## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de gestión logística en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el almacén y el control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el aprovisionamiento y el control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el procesamiento del pedido y el control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de gestión logística en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021.</p> <p>Identificar el nivel de control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021.</p> <p>Analizar la relación entre el almacén y el control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021.</p> <p>Analizar la relación entre el aprovisionamiento y el control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021.</p> <p>Analizar la relación entre el procesamiento del pedido y el control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>H1:</b> Existe relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021 <b>H0:</b> No existe relación entre la gestión logística y el control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>H1:</b> El nivel de gestión logística en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021, es bueno. <b>H2:</b> El nivel de control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021. <b>H3:</b> Existe relación entre el almacén y el control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021 <b>H4:</b> Existe relación entre el aprovisionamiento y el control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021 <b>H5:</b> Existe relación entre el procesamiento del pedido y el control de inventarios en la empresa Educa &amp; Aprende S.A.C., Tarapoto - 2021</p>		<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= Gestión logística V2= Control de inventarios r = Relación entre variables</p>	<p><b>Población</b></p> <p><b>Muestra</b> .</p>	<p><b>Variables</b></p> <p>Gestión logística</p> <p>Control de inventarios</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <p>Almacén</p> <p>Aprovisionamiento</p> <p>Procesamiento del periodo</p> <p>Existencias</p> <p>Inventario físico</p> <p>Registro documental de inventario</p>	

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de gestión logística

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca de la gestión logística que manejan en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto, 2021.

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indeciso (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

N°	Gestión logística	1	2	3	4	5
<b>Almacén</b>						
1	Es importante considerar la capacidad de un almacén.					
2	Los espacios en el almacén están bien distribuidos.					
3	El personal se desplaza sin ningún problema en el almacén al momento de despachar algún producto.					
4	Los productos se ubican adecuadamente dentro del almacén.					
5	Los productos son ubicados de manera que se puedan identificar rápidamente.					
6	El almacén siempre se mantiene ordenado.					
7	Los productos se mantienen ordenados según su presentación.					
<b>Aprovisionamiento</b>						
8	Los planes de aprovisionamiento se programan oportunamente para la distribución de los productos.					

9	Los planes de aprovisionamiento de los bienes se cumplen a cabalidad.					
10	Los planes programados para el despacho de la mercadería son priorizados respecto a las necesidades del cliente.					
11	Los colaboradores realizan actividades que conlleven a un adecuado aprovisionamiento de los bienes para ser distribuidos.					
12	En el área de almacén se realiza el seguimiento de las actividades de aprovisionamiento.					
13	El seguimiento de las actividades de aprovisionamiento es constante.					
14	Se elige correctamente a los proveedores para el aprovisionamiento.					
15	Los responsables negocian con los proveedores para contar con un aprovisionamiento oportuno.					
<b>Procesamiento del pedido</b>						
16	La disponibilidad de productos es efectiva para atender los pedidos.					
17	Se tienen disponibles los productos para afrontar los pedidos.					
18	Los productos de alta rotación son considerados para su disponibilidad inmediata.					
19	Los productos son entregados en su debido tiempo.					
20	La empresa cumple con los plazos de entrega de mercadería.					
21	Se tiene presente la importancia de la entrega de los productos en su debido momento.					
22	Los productos se entregan en óptimas condiciones					
23	Se manipula adecuadamente los productos al momento de la entrega.					

### Cuestionario de control de inventarios

Buenos días señor(a) la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca del control de inventarios que manejan en la empresa Educa & Aprende S.A.C., Tarapoto, 2021.

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indeciso (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

N°	Control de inventarios	1	2	3	4	5
<b>Existencias</b>						
1	La empresa cuenta con una proyección máxima de compras durante cierto tiempo.					
2	La empresa cuenta con una proyección mínima de compras durante cierto tiempo.					
3	La empresa cuenta con un stock de productos como cartera para el cliente.					
<b>Aprovisionamiento</b>						
4	La empresa realiza conteo físico de sus existencias.					
5	La empresa cuenta con un Kárdex físico para el desarrollo de sus actividades.					
6	El conteo físico de los productos se realiza semanalmente.					
7	Es importante el control de existencia a través del Kárdex.					
8	Se lleva un registro en Kárdex de las entradas y salidas de los productos.					

9	Cruzan información con el inventario en físico y lo que se tiene en el reporte de stock del sistema.					
10	Se registran las entradas y salidas de las mercaderías en el sistema cuando se atiende un pedido.					
11	El reporte del estado del sistema es real en todas sus entradas y salidas de productos.					
<b>Registro documental de inventario</b>						
12	El cliente le brinda toda la información necesaria para los registros.					
13	Se registran todos los datos en la guía de remisión.					
14	Se actualiza los datos generales correctos y completos en la base de datos para luego usarlas en las guías de remisión.					
15	Los datos como direcciones son corroborados en la plataforma de la SUNAT.					
16	Todos los datos registrados son conformes a lo que indica el cliente.					
17	Se revisa minuciosamente los datos para la conformidad de la misma					
18	Se emiten guías de remisión cada vez que se va a despachar el producto.					
19	Se realizan despachos sin guías de remisión.					

## Base de datos estadísticos

### Variable 1: Gestión logística

Gestión logística																											
nº	Almacén								Aprovisionamiento									Procesamiento del pedido									
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	Sub.total	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	Sub.total	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	Sub.total	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	17	3	2	2	2	3	3	2	2	19	3	3	5	3	3	3	5	3	28	64
2	3	3	4	4	4	3	3	24	3	3	4	3	3	4	4	4	28	3	3	3	3	4	3	3	3	25	77
3	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	2	2	11	1	1	1	1	1	3	1	1	10	30
4	1	2	2	2	1	1	2	11	2	1	1	1	2	2	2	1	12	1	2	1	2	2	3	1	2	14	37
5	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	4	3	27	3	4	3	4	3	3	3	4	27	78
6		2	2	2	2	1	2	11	2	1	2	1	2	2	2	2	14	1	2	1	2	2	3	1	2	14	39
7	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	3	4	31	4	4	4	4	4	1	4	4	29	87
8	3	2	3	2	3	3	2	18	2	3	3	3	2	3	2	3	21	3	2	3	2	3	3	3	2	21	60
9	4	4	5	3	3	4	4	27	4	4	3	4	4	5	3	3	30	4	4	4	4	5	3	4	4	32	89
10	5	4	5	4	5	5	4	32	4	5	5	5	4	5	4	5	37	5	4	5	4	5	1	5	4	33	102
11	4	4	4	5	5	4	4	30	4	4	5	4	4	4	5	5	35	4	4	4	4	4	1	4	4	29	94
12	3	2	4	3	2	3	2	19	2	3	2	3	2	4	3	2	21	3	2	3	2	4	1	3	2	20	60
13	2	3	2	2	2	2	3	16	3	2	2	2	3	2	2	2	18	2	3	2	3	2	1	2	3	18	52
14	4	3	4	2	3	4	3	23	3	4	3	4	3	4	2	3	26	4	3	4	3	4	1	4	3	26	75
15	2	2	1	1	2	2	2	12	2	2	2	2	2	1	1	2	14	2	2	2	2	1	1	2	2	14	40
16	2	3	3	2	2	2	3	17	3	2	2	2	3	3	2	2	19	1	2	2	2	2	2	2	2	15	51
17	3	3	4	4	4	3	3	24	3	3	4	3	3	4	4	4	28	1	3	2	2	2	2	2	2	16	68
18	1	1	1	2	2	1	1	9	1	1	2	1	1	1	2	2	11	3	2	4	4	4	4	4	4	29	49
19	1	2	2	2	1	1	2	11	2	1	1	1	2	2	2	1	12	4	3	1	3	1	3	1	3	19	42
20	3	4	3	4	3	3	4	24	4	3	3	3	4	3	4	3	27	4	4	3	3	3	3	3	3	26	77
21	2	3	3	2	2	2	3	17	3	2	2	2	3	3	2	2	19	3	3	5	3	3	3	5	3	28	64

## Variable 2: Control de inventarios

Existencias					Inventario físico									Registro documentario de inventario									
Nº	pr1	pr2	p3	Sub.total	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	Sub.total	pr12	pr13	pr14	pr15	pr16	pr17	pr18	pr19	Sub.total	TOTAL
1	2	2	3	7	3	2	2	3	3	5	3	3	24	3	5	3	3	3	3	3	3	26	57
2	4	3	3	10	4	4	4	3	3	3	3	4	28	3	3	3	4	3	3	3	3	25	63
3	2	1	1	4	1	2	2	1	1	1	1	1	10	3	1	1	1	3	1	1	1	12	26
4	1	1	2	4	2	2	1	1	2	1	2	2	13	3	1	2	2	3	2	2	2	17	34
5	3	3	4	10	3	4	3	3	4	3	4	3	27	3	3	4	3	3	3	3	4	26	63
6	2	1	2	5	2	2	2	1	2	1	2	2	14	3	1	2	2	3	2	2	2	17	36
7	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	4	4	31	1	4	4	4	1	4	4	4	26	69
8	3	3	2	8	3	2	3	3	2	3	2	3	21	3	3	2	3	3	3	3	3	23	52
9	3	4	4	11	5	3	3	4	4	4	4	5	32	3	4	4	5	3	3	4	4	30	73
10	5	5	4	14	5	4	5	5	4	5	4	5	37	1	5	4	5	1	4	5	5	30	81
11	5	4	4	13	4	5	5	4	4	4	4	4	34	1	4	4	4	1	4	4	4	26	73
12	2	3	2	7	4	3	2	3	2	3	2	4	23	1	3	2	4	1	3	3	3	20	50
13	2	2	3	7	2	2	2	2	3	2	3	2	18	1	2	3	2	1	3	2	3	17	42
14	3	4	3	10	4	2	3	4	3	4	3	4	27	1	4	3	4	1	3	4	4	24	61
15	2	2	2	6	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1	2	2	1	1	2	2	2	13	32
16	2	2	3	7	3	2	2	1	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	3	3	3	19	42
17	4	3	3	10	4	4	4	1	3	2	2	2	22	2	2	2	2	2	3	3	3	19	51
18	2	1	1	4	1	2	2	3	2	4	4	4	22	4	4	4	4	4	1	1	1	23	49
19	1	1	2	4	2	2	1	4	3	1	3	1	17	3	1	3	1	3	2	2	2	17	38
20	3	3	4	10	3	4	3	4	4	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	4	25	62
21	2	2	3	7	3	2	2	3	3	5	3	3	24	3	5	3	3	3	3	3	3	26	57